	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-09
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 03/10/2014	PAG. 1 DE 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para medir, dar respuesta y hacer seguimiento a la comunicación y la satisfacción por parte de los clientes de SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS (SIG GROUP).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades contempladas en el Sistema de Gestión CASSIMA de SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS. Inicia con la identificación de las fuentes de comunicación con el cliente y finaliza con la consolidación de los datos para determinar el nivel de satisfacción del cliente y la definición de acciones de mejora.

3. RESPONSABLES

➤ GERENTE GENERAL


- Determinar los mecanismos para medir la satisfacción del cliente.
- Designar los recursos necesarios para medir y hacer seguimiento a la satisfacción del cliente.
- Verificar los resultados del seguimiento a la satisfacción del cliente para tomar decisiones estratégicas que mejoren el posicionamiento de la organización.
- Hacer seguimiento al estado de implementación de las acciones de mejora que surjan a partir del análisis de la satisfacción del cliente.
- Analizar las causas cuando se presente la pérdida de un contrato en ejecución o de un cliente, o cuando se use una póliza extracontractual.
- Avalar las respuestas a quejas presentadas por los clientes.

➤ COORDINADOR CASSIMA

- Velar por la generación de acciones correctivas y preventivas ante quejas presentadas por el cliente.
- Recibir y dar a conocer las felicitaciones dadas por los clientes y demás partes interesadas.
- Hacer seguimiento al cierre oportuno y eficaz de las acciones de mejora que surjan por los resultados de medición de la satisfacción del cliente y de sus peticiones y quejas presentadas.
- Hacer seguimiento a la gestión y respuesta oportuna y pertinente, a las quejas y sugerencias presentadas por los clientes y las partes interesadas.
- Hacer seguimiento a la tendencia presentada en la calificación de proveedores efectuada a SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.

➤ DE TODOS LOS TRABAJADORES DE SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.

- Informar a la Coordinación CASSIMA de peticiones, quejas o sugerencias recibidas.

	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-09
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 03/10/2014	PAG. 2 DE 4

- Responder las peticiones y quejas oportuna y pertinentemente.
- Brindar una excelente atención a los clientes y estar atentos ante cualquier comunicación presentada por ellos.
- Participar en el análisis de causas y en la ejecución de las acciones de mejora definidas, cuando se presente la pérdida de un contrato en ejecución o de un cliente, o cuando se use una póliza extracontractual.

4. DEFINICIONES

Petición: Acto de cualquier cliente dirigido a la empresa, para solicitar información relacionada con los productos/servicios de SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS, pero que no tiene el propósito de conseguir el cambio de una decisión o de la forma en como se ejecutan las actividades.


Queja: Manifiesto telefónico, escrito o personal que hace un cliente a SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS por inconformidad en la prestación de un servicio o las características de un producto.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.¹

5. POLÍTICAS

- Cada vez que se finalice un proyecto con un cliente se debe medir su nivel de satisfacción frente al producto/servicio prestado.
- Cuando se presente una tendencia repetitiva de insatisfacción frente a un punto específico, se debe generar una “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” (GCS-FO-25).
- Cuando se presenten felicitaciones verbales, estas deben ser comunicadas a la Coordinación CASSIMA por medio de un correo electrónico.
- Todas las peticiones y quejas se deben documentar en “Registro de manifestación del cliente” (GCS-FO-28), y entregarlas a la Coordinación CASSIMA.
- Toda petición o queja debe ser solucionada en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Para la recepción y generación de correspondencia se debe tener en cuenta el “Instructivo de Manejo de Correspondencia y Correo Electrónico” (GLO-IT-01).
- Cuando en una calificación como proveedores que realice algún cliente a SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS, se manifiesta alguna inconformidad, es importante analizar si es una queja procedente a la cual haya que darle tratamiento mediante el presente procedimiento.

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Internacional ISO 9000:2005. Bogotá: ICONTEC, 2005. 8p.

	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-09
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 03/10/2014	PAG. 3 DE 4

- Cuando se presente la pérdida de un contrato en ejecución, de un cliente o el uso de una póliza extracontractual, se debe realizar un exhaustivo análisis de causas entre la Gerencia General, la Coordinación CASSIMA y los responsables de la ejecución del contrato.
- Las comunicaciones recibidas que impliquen temas de satisfacción del cliente deben ser entregadas a la Coordinación CASSIMA.
- Toda respuesta a una queja debe ser avalada por la Gerencia General.


6. PROCEDIMIENTO

6.1. DETERMINACIÓN DE LOS MECANISMOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y APLICARLOS

SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS ha definido los siguientes mecanismos para detectar la satisfacción del cliente:

Tabla 1. Aplicación de mecanismos de satisfacción del cliente

MECANISMO DE SATISFACCIÓN	ORIENTACIÓN	MÉTODO DE APLICACIÓN
Felicitaciones	Manifestadas verbalmente o por escrito por el cliente dando un reconocimiento positivo por la labor ejecutada.	Recibir la manifestación del cliente de su satisfacción, si la manifestación es verbal debe ser registrada en el “Registro de manifestación del cliente” (GCS-FO-28).
Encuesta de satisfacción	Mecanismo aplicado por la organización con el fin de indagar frente a los criterios de calidad establecidos por la organización de los productos y servicios ofrecidos.	Aplicar la encuesta haciendo uso de “Encuesta de satisfacción del cliente” (GCS-FO-20)
Peticiones y quejas	Estas son manifestadas por el cliente verbal o por escrito como solicitud de información o inconformidad frente a un producto/servicio.	Recibir la petición o queja de acuerdo con lo definido en el “Instructivo de Manejo de Correspondencia y Correo Electrónico” (GLO-IT-01). Si la manifestación es verbal debe ser registrada en el “Registro de manifestación del cliente” (GCS-FO-28).
Evaluación de capacitación	Mecanismo implementado para determinar el cubrimiento de las expectativas de los clientes frente al servicio de capacitación ofrecido por SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.	Al finalizar la capacitación, aplicar “Evaluación de capacitación”
Calificación de proveedores	Mecanismo usado por los clientes de SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS para calificar bajo unos parámetros preestablecidos, el grado de cumplimiento frente al servicio prestado o producto entregado.	La Coordinación CASSIMA lo recibe en el formato de evaluación de proveedores aplicado por el cliente.
Pérdida de contratos en ejecución	Solo se tendrá en cuenta cuando la pérdida se dé por una acumulación de fallas atribuibles a SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.	Liquidación de contrato antes del plazo definido.

	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-09
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 03/10/2014	PAG. 4 DE 4

MECANISMO DE SATISFACCIÓN	ORIENTACIÓN	MÉTODO DE APLICACIÓN
Pérdidas de clientes	Será tenido en cuenta cuando al analizar las causas se encuentre que éstas son atribuibles a deficiencia en la ejecución de actividades y controles por parte de SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.	Reportado por el seguimiento realizado por el proceso Gestión Comercial.
Uso de pólizas una vez se haya finalizado un contrato	Mecanismo que se manifiesta jurídicamente y obedece a lo estipulado en la póliza.	Comunicación de ente asegurador.

6.2. ANÁLISIS DEL MECANISMO DE MANIFESTACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si se encuentran manifestaciones de inconformidad frente al producto/servicio prestado, se considera un producto no conforme y por tanto se debe dar el tratamiento de acuerdo a lo definido en “Procedimiento de Control del Producto No Conforme” (GCS-PO-08).

Se debe generar comunicación al cliente informando las medidas a implementar para mejorar la situación manifestada. Esto se debe hacer de acuerdo con lo definido en el “Instructivo de Manejo de Correspondencia y Correo Electrónico” (GLO-IT-01).

6.3. CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN

Una vez recibido el “Registro de manifestación del cliente” (GCS-FO-28), el Coordinador CASSIMA detecta fortalezas y puntos a mejorar, analizando a la vez los puntos reiterativos. Se deben elaborar informes donde se consolide esta información y presentarlos en las revisiones gerenciales realizadas en SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.

6.4. GENERACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo a los puntos detectados como débiles, generar acciones de mejora en “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” (GCS-FO-25) acorde con lo definido en “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (GCS-PO-07).

6.5. DIVULGACIÓN DE RESULTADOS

Divulgar los resultados del grado de satisfacción del cliente así como los puntos a mejorar a los trabajadores que podrían influir en la implementación de éstos.

7. REGISTROS

GCS-FO-20 Encuesta de satisfacción del cliente.

GCS-FO-28 Registro de manifestación del cliente.

GCS-FO-37 Consolidación de la satisfacción del cliente.

GCS-FO-25 Acciones de mejora, correctivas y preventivas.